



الرعاية الصحية الدورة التدريبية: بناء تجربة المريض المتميزة - استراتيجيات خدمة العملاء في

Ref: #CUS6494



مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة





كمحور أساسي لجميع حول أهمية خدمة العملاء المتميزة في قطاع الرعاية تقدم هذه الدورة التدريبية الشاملة منظوراً عميقاً لم تعد جودة العلاج وحدها كافية لضمان العمليات، في بيئة الرعاية الصحية المتغيرة الصحية، مع التركيز على المريض تستكشف الدورة وتوقعاتهم، وتقديم تجربة إيجابية لا تُنسى، أمراً رضا المريض وولائه. أصبح فهم احتياجات المرضى باستمرار، بعد انتهاء الرعاية، متناولاً الجوانب أبعاد هذه التجربة من لحظة الاتصال الأولى وحتى حاسماً لنجاح المؤسسات الصحية. وكيفية المريض. يتعلم المشاركون كيفية تطبيق مبادئ خدمة النفسية والعاطفية والعملية التي تؤثر على رضا المتابعة الدورة على أحدث الأبحاث التعامل مع التحديات الشائعة، وتحويل الشكاوى إلى العملاء الفعالة في سياق الرعاية الصحية، عالميين مثل الدكتور دون بيرويك (Dr. Don) والدراسات في مجال تجربة المريض، وتقدم رؤى من فرص لتحسين الخدمة. تعتمد هذه الدورة في Center الصحية وسلامة المرضى. يقدم BIG BEN Training، الذي ركز على تحسين جودة الرعاية (Berwick) خبراء في بناء سمعة قوية للمؤسسة الصحية من تقديم مستوى استثنائي من الرعاية يتجاوز لتمكين المتخصصين في الرعاية بالمعرفة والأدوات اللازمة لتحويل كل تفاعل مع ويعزز ثقة المرضى. الدورة مصممة لتزويد المشاركين التوقعات، مما يساهم والمؤسسة والكفاءة، وبالتالي تحقيق نتائج أفضل للمريض المريض إلى فرصة لإظهار التعاطف والاحترافية



لأالفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة

- مديرو المستشفيات والعيادات.
- أخصائيو خدمة العملاء في الرعاية الصحية.
- الممرضون والأطباء وكوادر الرعاية الصحية.
- الموظفون الإداريون وموظفو الاستقبال.
- مديرو الجودة وتجربة المريض.
- مسؤولو التسويق في المؤسسات الصحية.
- أي شخص يتفاعل مباشرة مع المرضى أو عائلاتهم.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- المستشفيات الخاصة والحكومية.
- العيادات والمراكز الطبية المتخصصة.
- مراكز الرعاية الصحية الأولية.
- الصيدليات ومراكز التوزيع الدوائي.
- شركات التأمين الصحي.
- المختبرات الطبية ومراكز الأشعة.
- الرعاية الصحية الهيئات الحكومية وما في حكمها المسؤولة عن تنظيم

الأقسام المؤسسية المستهدفة:



• إدارة علاقات المرضى.

• أقسام خدمة العملاء.

• التمريض والطب.

• الاستقبال والمواعيد.

• إدارة الجودة.

• التسويق وتطوير الأعمال.

• الموارد البشرية.

أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

• فهم عميق لمبادئ خدمة العملاء في الرعاية الصحية.

• تطبيق استراتيجيات تتمحور حول المريض.

• تحسين التواصل الفعال مع المرضى وعائلاتهم.

• التعامل مع الشكاوى بفعالية واحترافية.

• بناء بيئة رعاية صحية إيجابية وداعمة.

• تطوير مهارات التعاطف والذكاء العاطفي.

• قياس وتحسين رضا المرضى بشكل مستمر.

• تصميم رحلات المريض لتحقيق تجربة استثنائية.

منهجية الدورة التدريبية:



في الرعاية تضمن أقصى استفادة للمشاركين. تجمع المنهجية بين تعتمد هذه الدورة التدريبية منهجية تفاعلية وشاملة العمل الجماعية. يتم تشجيع الصحة وبين التطبيق العملي من خلال دراسات الحالة الشرح النظري لمفاهيم خدمة العملاء من الخبرات، مما يعزز الفهم العميق للمادة. تتضمن المشاركين على المشاركة بنشاط في المناقشات وتبادل الواقعية وورش وجماعية تهدف إلى تعزيز ممارسة المهارات المكتسبة في بيئة محاكاة آمنة، الدورة جلسات تفاعلية مكثفة تمكن المتدربين ومستمرة لضمان تطور كل مشارك. يستخدم التفكير النقدي وحل المشكلات. سيتم تقديم تغذية بالإضافة إلى تمارين فردية الصحية، مع لضمان أن تكون الدورة جذابة وذات صلة بالتحديات أحدث أساليب التدريب BIG BEN Training Center راجعة بناءة المنهجية تضمن أن يكتسب المشاركون التركيز على الأمثلة العملية والسيناريوهات اليومية التي يواجهها متخصصو الرعاية فهمهم إلى تطبيق فعال في بيئة عملهم، مما يؤدي إلى المعرفة النظرية والمهارات العملية اللازمة لتحويل الواقعية. هذه تحسينات ملموسة في تجربة المريض ورضاه.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الرعاية الصحية الوحدة الأولى: أسس خدمة العملاء المتميزة في



- الحديثة أهمية التركيز على المريض في الرعاية الصحية
- والرعاية الصحية الفرق بين خدمة العملاء في القطاعات الأخرى
- توقعات المرضى والمتعاملين في بيئة الرعاية الصحية
- النموذج الشامل لتجربة المريض
- الأبعاد النفسية والعاطفية لرحلة المريض
- أخلاقيات مهنة خدمة العملاء في الرعاية الصحية
- تحديات تقديم خدمة ممتازة في بيئة سريعة التغير

المريض الوحدة الثانية: التواصل الفعال وبناء العلاقة مع

- أساسيات التواصل اللفظي وغير اللفظي
- مهارات الاستماع النشط والتعاطف
- فن طرح الأسئلة الصحيحة لفهم احتياجات المريض
- التعامل مع المواقف الصعبة والمشاعر القوية
- بناء الثقة والعلاقة الإيجابية مع المريض وعائلته
- التواصل في حالات الطوارئ والضغط
- أهمية التغذية الراجعة من المريض

التحديات لفرص الوحدة الثالثة: استراتيجيات إدارة الشكاوى وتحويل

- لماذا يشتكي المرضى وما هي أنواع الشكاوى
- الخطوات الفعالة للتعامل مع الشكاوى
- تقنيات تهدئة المواقف المتوترة
- تحويل الشكاوى إلى فرصة لتحسين الخدمة
- أهمية التوثيق والمتابعة في إدارة الشكاوى
- التعامل مع المرضى الغاضبين أو المحبطين
- دور ثقافة المؤسسة في إدارة الشكاوى



الوحدة الرابعة: قياس وتحسين تجربة المريض

- الصحة، مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة العملاء في الرعاية
- أدوات وتقنيات قياس رضا المرضى
- تحليل بيانات تجربة المريض واستخلاص الرؤى
- تصميم رحلة المريض المثالية
- استخدام التكنولوجيا لتحسين التفاعل مع المريض
- تحسين العمليات الداخلية لتعزيز تجربة المريض
- نماذج التميز في خدمة العملاء الصحية

والتميز المستدام الوحدة الخامسة: بناء ثقافة تتمحور حول المريض

- دور القيادة في تعزيز ثقافة التركيز على المريض
- تدريب وتمكين فرق العمل لتقديم خدمة استثنائية
- أهمية التقدير والمكافأة في تحفيز الموظفين
- بناء فرق عمل متعاونة ومتجانسة
- التغيير التنظيمي لتبني نهج المريض أولاً
- الابتكار المستمر في تقديم خدمة الرعاية الصحية
- التميز المستدام في خدمة العملاء والمحافظة عليه

الأسئلة المتكررة:

التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة

الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد



المدة إلى ٢٠-٢٥ بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية، راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

سؤال للتأمل:

والموارد العمليات وتقديم تجربة شخصية وعاطفية لكل مريض، مع كيف يمكن للمؤسسات الصحية تحقيق التوازن بين كفاءة المحدودة؟ الأخذ في الاعتبار تزايد أعداد المرضى

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



في جوهر كل مبادئ خدمة العملاء المتميزة مع خصوصية قطاع تتميز هذه الدورة بتركيزها العميق والعملي على دمج الدورة رؤى تطبيقية وحلولاً مبتكرة للتحديات الاستراتيجية. بدلاً من تقديم مفاهيم نظرية عامة، الرعاية الصحية، ووضع المريض من أفضل على منهجية فريدة تجمع بين أحدث الأبحاث العالمية اليومية التي تواجه المؤسسات الصحية. تعتمد الدورة تقدم حول المريض، مع التركيز الممارسات في القطاع. يتم تسليط الضوء على أهمية في مجال تجربة المريض وبين أمثلة عملية لتحويل كل تفاعل إلى فرصة لتعزيز الثقة على كيفية تمكين فرق العمل وتزويدهم بالمهارات بناء ثقافة مؤسسية تتمحور يميزها عن الدورات عميقاً لأهمية التعاطف والتواصل الفعال في بناء والرضا. نحن لا نقدم فقط أدوات، بل نغرس فهماً اللازمة في بناء سمعة قوية للمؤسسة، التقليدية التي قد تركز على الجوانب الإجرائية فقط. علاقات مستدامة مع المرضى، مما خلال تجربة رعاية صحية متكاملة وإنسانية، وتعزيز ولاء المرضى، وتحقيق نتائج علاجية أفضل من هذه الدورة هي استثمار